

Caracterización de ciudadanía y grupos de valor.

ESSMAR ESP.

Introducción

Hablar de los servicios públicos del Distrito de Santa Marta, es hacer regresión de la operación de acueducto y alcantarillado que inició formalmente en el año 1959, donde se constituye la Sociedad “Acueductos y Alcantarillados del Magdalena S.A.”, “ACUADELMA” que posteriormente paso a llamarse “ACUAMARTA” en 1972 mediante Escritura Pública No. 852. Posterior a esta, nace la Empresa de Obras Sanitarias de Santa Marta EMPOMARTA S.A., que se constituye como una Empresa Industrial y Comercial del Estado, organizada como sociedad anónima del orden Municipal, con domicilio en la ciudad de Santa Marta; la cual duro en operación 20 años, representada legalmente por el alcalde.

EMPOMARTA S.A., deja de existir en 1989, esto a raíz de problemáticas estructurales en la operación y el servicio, relacionados; con la baja cobertura de los servicios, inadecuado sistema de facturación, medición y recaudo, contaminación de los cuerpos de agua, fugas de agua tratada y de aguas negras, al igual que conexiones fraudulentas.

Es así como; mediante Escritura Pública No. 1830 de octubre de 1989 EMPOMARTA S.A. entrega en fideicomiso al Distrito toda la infraestructura del acueducto y alcantarillado para que los administre por sí mismo o por intermedio de terceros previo contrato de arrendamiento. El 14 de noviembre de 1989 según escritura No. 1895 se constituyó legalmente METROAGUA S. A., como sociedad anónima y de Economía Mixta del nivel Distrital, la cual presto sus servicios 27 años consecutivos, término contractual que expiró el 17 de abril de 2017.

Ante el vencimiento del contrato celebrado con la sociedad METROAGUA S.A. E.S.P., se hizo necesario implementar un esquema transitorio de prestación llevado a cabo a través del operador “Veolia” 2017-2018.

La Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta ESSMAR ESP, definió su naturaleza jurídica a partir del decreto 282 en el año 2016, como una “Empresa industrial y comercial del Distrito Turístico, Cultural e Histórico de Santa Marta, de carácter oficial prestadora de servicios públicos domiciliarios dotada de personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente, vinculada a la Alcaldía Mayor del Distrito Turístico, Cultural e Histórico de Santa Marta”.

Pero es hasta el periodo 2019, que asume la operación de manera integral de los servicios de **acueducto, alcantarillado, alumbrado público y Supervisión del contrato de aseo**, definiéndola como la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta – ESSMAR E.S.P.

Es así como Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta, **“Trabajamos con pasión por servir, avanzando por el bienestar de nuestra comunidad, teniendo la convicción de sumar voluntades para un desarrollo ambiental, social y económico”**.

A partir de la vigencia 2021, la Superservicios producto de un análisis minucioso que debelaban aspectos críticos en materia financiera, técnica, operativa y comercial decide tomar posesión de la Empresa, decisión adoptada mediante Resolución SSPD 20221000237145. Esta decisión, se realizó con el objeto de tomar medidas para buscar una solución empresarial dirigida a garantizar la eficiente prestación de los servicios a los usuarios, en el corto y largo plazo, cumpliendo con la regulación.

Bajo la situación de intervención, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios designó en el año 2022 a la Empresas Públicas de Medellín (EPM) como agente especial de la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta (ESSMAR E.S.P.), intervenida en noviembre de 2021.

La EPM en su rol de Agente Especial, asumió la administración de la operación bajo un contrato de asesoría acordado con la Superservicios, disponiendo de su conocimiento y experiencia al servicio de la comunidad samaria, con el propósito de asumir acciones en aras de superar asuntos críticos identificados en temas administrativos y de prestación de servicios enfocados en las

dificultades de la operación y mantenimiento de los sistemas de acueducto y alcantarillado; tales como: altos niveles de pérdidas, baja calidad del agua, continuidad y cobertura.

La EPM Finalizó su proceso de acompañamiento el 15 de enero de 2024 y se designó como Agente Especial al funcionario Jorge Hernán López Echeverry, mediante resolución No. SSPD - 20241000002635 del 5/01/2024.

El presente documento tiene como propósito la caracterización de los grupos de valor de la ESSMAR ESP. Y fortalecer los mecanismos de participación ciudadana, así como también, la construcción de confianza pública y la satisfacción de necesidades de los diferentes grupos.

Para la identificación de los grupos de valor e interés de la EMB se tomó como base la metodología presentada en la “Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés” del Departamento Nacional de Planeación; siguiendo los siguientes pasos principales:



El documento contiene una descripción general de la población caracterizada, así como los grupos de valor y partes de interés asociadas, inicialmente, a los procesos de comunicación corporativa, secretaria general, atención al usuario, gestión social y planeación estratégica, por tener un alto acercamiento con los grupos de valor e interés que interactúan con la entidad. De igual manera, en sus características, se contemplaron diferentes tipos de variables: demográficas, geográficas, intrínsecas y de comportamiento, con el fin de responder a las necesidades específicas de la ciudadanía y como insumo para los ejercicios de rendición de cuentas llevados a cabo por la entidad.

Objetivo General

Identificar, clasificar y segmentar los grupos de valor para la Essmar con el fin de reconocer y satisfacer sus necesidades y expectativas, con énfasis en las unidades de planeación estratégica, gestión social, gestión de comunicaciones y secretaría general, quienes tienen mayor interacción con los requeridores de información.

Objetivos Específicos

1. Implementar espacios de participación ciudadana y rendición de cuentas.
2. Divulgar información empresarial a los grupos de valor, de acuerdo con sus preferencias y canales de acceso.
3. Promover participación de los grupos de valor en la gestión empresarial.
4. Promover racionalización y optimización de trámites, de acuerdo con las necesidades y expectativas de grupos de valor.
5. Fortalecer la política de servicio al ciudadano para garantizar el efectivo ejercicio de los derechos de los ciudadanos en su interacción con el Estado.
6. Identificar necesidades y expectativas de los ciudadanos en materia de información y diálogo.
7. Identificar preferencias por canales de información y diálogo (presenciales y virtuales).
8. Identificar usuarios de servicios, de organizaciones sociales y grupos de la ciudadanía con intereses específicos frente a la gestión institucional.
9. Identificar propuestas ciudadanas para la solución de problemas o innovación en la gestión.

Paso 1. Identificar ejercicios previos de caracterización.

Durante el proceso de elaboración del plan estratégico 2020 – 2023 de la entidad, se identificaron los principales actores que intervienen en la gestión y administración de los procesos de la entidad y se utilizó como base para la identificación y caracterización de los grupos de valor del presente documento.

A continuación, se observa el resultado de este ejercicio inicial:



Este ejercicio inicial sirvió como punto de partida para conocer los principales actores que intervienen en la gestión de la entidad y las áreas líderes de estos, lo cual a su vez nos permitió realizar mesas de trabajo para determinar las fuentes de información con que cuenta la entidad para analizar el comportamiento general y las necesidades de los distintos grupos de valor, este ejercicio nos permitió también, darnos cuenta de la necesidad de reagrupar o desagregar segmentos y mejorar la caracterización de los grupos de valor.

Para el presente ejercicio se identificaron las siguientes áreas líderes: comunicación estratégica, atención al usuario “PQRS”, gestión social, secretaria general y planeación estratégica. Se recopiló información de la vigencia 2023 y se identificaron las principales interacciones que existen entre los grupos de valor o partes interesadas y la entidad, con el objetivo de definir las variables más relevantes de la caracterización entre las cuales podemos encontrar: Necesidades de información no atendidas, principales canales de atención ofrecidos y utilizados, frecuencia de uso de estos o nivel de participación en los distintos espacios institucionales, conocimiento de la entidad por parte de los interesados, entre otros.

Identificación de actores.

En esta etapa se realizó la identificación de los principales actores con los que interactúa la entidad utilizando las bases de datos suministradas por las áreas líderes, tales como el informe de PQRS de la vigencia anterior, trazabilidad de NURC de correspondencia, cuadro de trazabilidad de acciones de rendición de cuenta de la vigencia anterior e informe de resultados del grupo de gestión social, así como también, la realización de mesas de trabajo con cada uno de los funcionarios a cargo de liderar estos procesos.

En la siguiente tabla se relacionan los principales actores identificados durante esta etapa:

Clasificación de actores.

CLASIFICACION ACTORES	NOMBRE DEL ACTOR O GRUPO DE INTERÉS
ORGANIZACIÓN SIN ÁNIMO DE LUCRO	Fundaciones sociales
	Asociaciones de recicladores
	Vocales de control
	Juntas de acción comunal
CONCEJO/ PARTIDO POLÍTICO	Consejo distrital
SINDICATOS	SINTRAEMDES
	SINTRASERPUCOL
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	Medios de comunicación masivos
	Taganga
	Timayui – Alpes A
ÓRGANOS DE CONTROL Y ENTIDADES REGULADORAS	SSPD (Superintendencia de servicios público-domiciliarios)
	Comunidades indígenas (Cuatro pueblos indígenas viven hoy en la Sierra Nevada de Santa Marta: kogui, arhuaco o wintukua, wiwa o arsario y kankuamo)
	CRAA (Comisión de regulación de aseo y agua potable)
	CREG (Comisión de regulación de energía y gas)
	DADSA (Departamento administrativo distrital de sostenibilidad ambiental)
	CORPAMAG (Corporación autónoma regional del Magdalena)
	Procuraduría
	Contraloría
	Fiscalía
	OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS
DAFP (Departamento administrativo de función pública)	
Alcaldía	
Gobernación	
Gobierno nacional	
SEPT (Sistema estratégico de transporte público)	
ICBF (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar)	
Policía	
Ejército	
Hospitales	
Instituciones educativas distritales	
Universidad del Magdalena	
PROVEEDORES	Externos
ENTIDADES PRIVADAS	Constructoras
	Universidades
	Colegios privados
	COTELCO - hoteleros
	Entidades prestadoras de salud privadas
	Comerciantes (grandes superficies, sociedad portuaria, pequeña o mediana empresa, cámara de comercio)
PERSONAS	Suscriptores
	Funcionarios

CLASIFICACION ACTORES	NOMBRE DEL ACTOR O GRUPO DE INTERÉS
ALIADOS	Practicantes
	Contratistas
	ATESA
	CONLUS

Fuente: Elaboración propia ESSMAR

Posterior a este análisis se agruparon los actores o grupos en categorías con características comunes que permiten identificar de mejor manera el comportamiento de cada uno de estos en su relacionamiento con la entidad, facilitando la definición de acciones para el cumplimiento de los objetivos definidos en esta caracterización.

Agrupación y descripción general de la población a caracterizar.

A continuación, se presenta una descripción general de los diferentes grupos de valor que serán caracterizados:

Descripción grupos de valor.

Grupos	Descripción
Actores organizacionales	Son los organismos de dirección, administración y representación, tales como la Asamblea General de Accionistas, la Junta Directiva y la Gerencia General, así como, los funcionarios públicos, practicantes y contratistas de la ESSMAR.
Comunidad	Un grupo de personas que comparten un territorio, con rasgos culturales comunes, comportamientos, sentimientos, donde el sentido de pertenencia, identificación y arraigo son de gran valor.
Organizaciones	Grupo de personas jurídicas que desarrollan una misma actividad social, gremial y/o económica y persiguen un objetivo común.
Proveedores	Organización o persona que proporciona un producto o un servicio.
Usuarios	Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio.
Entidades públicas nacionales y distritales	Personas jurídicas que hacen parte de la estructura del Estado y tienen algún tipo de interés en la información producida por la ESSMAR.
Entes de control nacionales y distritales	Responsables del seguimiento, control, monitoreo y mejoramiento de la gestión pública, que demandan la entrega periódica de información.
Entidad privada	Empresas, organizaciones y asociaciones de diferentes sectores socioeconómicos.
Medios de comunicación	Canales e instrumentos que permiten informar y comunicar sobre la ESSMAR.

Fuente: Elaboración propia ESSMAR.

Paso 2: Establecer variables, niveles y desagregación.

Para establecer las variables a analizar, se tomó como referencia las descritas en la Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor “Herramienta 3. Variables para la caracterización” las cuales se describen a continuación:

Categorías de variables para caracterizar personas naturales

Variables Geográficas	
Nombre de la Variable	Definición
Ubicación	Esta variable permite identificar el lugar y región de residencia o trabajo de un ciudadano, usuario o grupo de interés. Igualmente, permite identificar usuarios con características homogéneas dentro de una localidad definida. Ejemplo: áreas urbanas o rurales, municipios o ciudades capitales, barrios, localidades, vereda, resguardo, consejo comunitario.
Población	Número de habitantes en su zona de influencia. Esta variable es importante para identificar la capacidad de atención de la entidad en cada localidad geográfica en la prestación de un servicio. Como ejemplo, una entidad puede clasificar sus usuarios según rangos de población para las localidades donde habitan y/o trabajan. Los rangos específicos dependen de las características de la entidad prestadora del servicio y el servicio a prestar.
Densidad poblacional	Número de personas por área geográfica. Esta variable es importante para reconocer las necesidades particulares de los usuarios en localidades menos densas, así como por la posible causalidad de esta variable fácilmente identificable en cada individuo, sobre las variables intrínsecas y/o de comportamiento que se presentan más adelante en este documento. Ejemplo: urbano, suburbano, rural.
Clima	Esta variable es importante porque la población puede tener necesidades específicas según el clima donde vive o trabaja y es un factor determinante en la personalidad, costumbres y estilos de vida. Esta variable puede ser de utilidad para el diseño o rediseño de espacios físicos de atención al ciudadano, de protocolos de atención o para la adecuación de horarios de atención. Ejemplo: cálido, templado, frío.

Variables Demográficas	
Nombre de la Variable	Definición
Tipo y número de documento	Esta variable permite identificar el tipo de documento de identificación del ciudadano o usuario y establecer un parámetro de identificación único sobre cada individuo con el fin de facilitar cruces de bases de datos, búsquedas de información sobre el ciudadano o usuario en sistemas de información y registros públicos o propios de la entidad
Edad	Esta variable permite clasificar los ciudadanos por rangos de edades. Su importancia radica en que permite identificar la influencia que esta variable tiene sobre las preferencias, roles y expectativas. Cada entidad, de acuerdo con sus características y servicios, y los objetivos del estudio, deberá establecer los rangos específicos de análisis. Ejemplo: 1 – 5 años, 6 - 11 años, 12 – 18 años, 19 – 24 años y así sucesivamente.
Sexo	Esta variable suele tener relación con las variables intrínsecas y de comportamiento, especialmente por la influencia en los roles que se ejercen por cada uno o por las connotaciones culturales sobre cada sexo.

Variables Demográficas	
Nombre de la Variable	Definición
Género	De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (OMS), El género se refiere a los conceptos sociales de las funciones, comportamientos, actividades y atributos que cada sociedad considera apropiados para los hombres y las mujeres.
Ingresos	Esta variable permite identificar los ingresos percibidos por los ciudadanos en un momento del tiempo y clasificarlos por rangos. Igualmente, permite identificar los rangos de poder adquisitivo de los ciudadanos, usuarios o interesados.
Actividad Económica	Esta variable permite identificar la profesión o la actividad a la que se dedica el ciudadano. Esta variable es importante para aquellos servicios en los que las necesidades atendidas están asociadas a las necesidades que emergen de la ocupación o actividad económica del interesado. Por otro lado, puede ser útil para aproximarse a la capacidad económica del ciudadano, cuando esta información no esté directamente disponible. Igualmente, puede ser útil para el diseño de servicios que impliquen transacciones por medios electrónicos o para identificar acceso a canales no convencionales. Ejemplo: estudiante, ama de casa, empleado, empresario o trabajador independiente, pensionado, desempleado. De otra parte: ingeniero, arquitecto, médico.
Estrato socio económico	La estratificación socio-económica es una clasificación de los inmuebles para cobrar de forma diferencial, por estratos, los servicios públicos domiciliarios. Esta variable es importante ya que permite hacer inferencias sobre la capacidad económica de los ciudadanos.
Régimen de afiliación al Sistema General de Seguridad Social	Permite identificar si el ciudadano pertenece al régimen subsidiado o contributivo del Sistema General de Seguridad Social. Las personas que cuentan con vinculación laboral y capacidad de pago hacen parte del régimen contributivo, mientras que las personas sin capacidad de pago, que no cuentan con trabajo y pueden ser considerados como pobres o vulnerables reciben un subsidio para la financiación de los aportes al Sistema. Esta variable permite hacer inferencias sobre la capacidad económica de los ciudadanos.
Puntaje del Sisbén	Para focalizar beneficiarios de programas sociales, una de las variables principales a tener en cuenta para la segmentación es el puntaje del Sistema de identificación y selección de potenciales beneficiarios de programas sociales (Sisbén), asignando puntajes de acuerdo con las condiciones de vida de los individuos. La identificación de esta variable permite ajustar la oferta de servicios a dichas condiciones y beneficios.
Tamaño del núcleo familiar	Número de integrantes del núcleo familiar del ciudadano o de las personas con las cuales comparte su vivienda. Esta variable es importante para aquellos servicios que estén asociados con necesidades de grupos familiares, especialmente si las características de la prestación del servicio dependen del tamaño de dicho grupo. Los rangos específicos de análisis dependen de las características de la entidad prestadora del servicio y de las características del mismo, así como de los análisis que se requieran.
Nivel de educación o escolaridad	Puede medirse a través del promedio de años de educación aprobados o del máximo nivel de educación alcanzado. Esta

Variables Demográficas	
Nombre de la Variable	Definición
	variable es fundamental para enfocar el lenguaje que debe utilizarse en la interacción con el ciudadano, para implementar canales de atención o para satisfacer necesidades propias relacionadas con el nivel de estudios alcanzado. Ejemplo: primaria, secundaria, universitaria, especialización, maestría, doctorado.
Etnia	Esta variable permite identificar la pertenencia o identificación que tiene el individuo con un grupo étnico, con rasgos socioculturales diferentes con respecto a otros grupos o individuos. Ejemplo: población afrocolombiana, negra, palenquera, raizal, indígena, Rom.
Lenguas o idiomas	Esta variable permite identificar los idiomas usados por las comunidades o ciudadanos que interactúan con la entidad o el uso de lengua de señas en caso de limitaciones auditivas que permitan interactuar con su entorno. Esta variable es importante para garantizar el acceso incluyente de todos los usuarios de servicios con lenguas heterogéneas. Ejemplo: español, inglés, wayú, quechua, lengua de señas colombiana, entre otros.

Variables Intrínsecas	
Nombre de la Variable	Definición
Intereses	Esta variable permite identificar actividades o información que cautiva la atención de los ciudadanos, usuarios o interesados. Es importante para identificar temas comunes que faciliten la comunicación con los usuarios, la posible oferta de servicios que puede demandar de acuerdo con sus intereses, así como información relevante que puede cautivar la atención del ciudadano. Ejemplo: Temas: deportes, entretenimiento, actividades familiares. Información: ejecución presupuestal, cumplimiento de metas de plan de desarrollo, política social.
Lugares de encuentro	Esta variable hace referencia a los lugares frecuentados por los ciudadanos, usuarios o interesados, tanto presenciales como en línea, permitiendo identificar espacios en los que es posible interactuar y que podrían ser estratégicos para el desarrollo del plan de divulgación y comunicaciones de trámites y servicios de la entidad, o de la actividad específica de la caracterización. Ejemplo: salones comunales, parques, cafés, clubes, medios de comunicación, sitios y portales web, foros, redes sociales, entre otros.
Acceso a canales de atención	Canales a los que el ciudadano, usuario o grupo de interés tiene acceso. La importancia de esta variable radica en que permite identificar los canales potenciales por los cuales puede contactar a sus usuarios, de acuerdo con las localidades donde viven y/o trabajan. Se debe aclarar que el acceso se evalúa en términos reales. Es decir, el ciudadano no solo debe contar con el canal en la casa o en algún sitio cercano, sino que debe estar en capacidad de acceder efectivamente al canal. Por ejemplo, en el caso de Internet, aunque el ciudadano cuente con conexión en su casa, si este no tiene conocimientos de informática que le permitan manejar el computador no tendrá

Variables Intrínsecas	
Nombre de la Variable	Definición
	acceso real al canal. Ejemplo: internet, telefonía móvil, telefonía fija, fax, redes sociales, televisión, presencial.
Uso de canales de atención	Canales de atención que el ciudadano, usuario o grupo de interés, efectivamente usa. Esta variable es importante para identificar canales de comunicación y/o prestación de servicios, en los cuales la interacción sea más efectiva, especialmente si se pregunta por la frecuencia de uso del canal y los horarios de preferencia de uso. Ejemplo: internet, telefonía, televisión, puntos de atención, ferias de servicio, foros, conversatorios, correo postal, redes sociales, etc
Conocimiento	Esta variable da cuenta del nivel de conocimiento del ciudadano, usuario o grupo de interés sobre los servicios de la entidad. Esta variable es importante para tener elementos para el diseño de una estrategia de comunicación y para el diseño de nuevos servicios y canales. Ejemplo: sin conocimiento del servicio, consciente de la existencia del servicio, usuario del servicio.

Variables De Comportamiento	
Nombre de la Variable	Definición
Niveles de Uso	Hace referencia a la frecuencia con la que el usuario interactúa con la entidad. Esta variable es importante en aquellos casos en los que los que un ciudadano requiera reiteradamente un mismo servicio. Si la entidad gestiona la información del ciudadano en forma adecuada desde la primera vez reduce costos en las siguientes interacciones, así mismo, se puede aprovechar el conocimiento que el ciudadano adquiere sobre el servicio durante sus primeras solicitudes y puede usar esta información para el diseño de nuevos canales de atención que permitan atender de forma adecuada y oportuna la demanda de la ciudadanía. Ejemplo: usuario potencial, ciudadanos que interactúa con la entidad por primera vez, usuario habitual.
Beneficios buscados	Atributos del servicio que el ciudadano valora o espera. Esta variable es importante para priorizar elementos del diseño de los servicios que tendrían mayor impacto en la satisfacción de los ciudadanos frente a la entidad. Este criterio es importante porque se relaciona con el diseño centrado en el usuario, para canales electrónicos. Ejemplo: amabilidad, conveniencia, oportunidad, cobertura, accesibilidad.
Eventos	Situaciones que generan la necesidad de interactuar. Esta variable es importante para identificar aquellos momentos en los que los ciudadanos están más interesados y/o receptivos o requieren de la prestación del servicio o el tipo de espacios sociales que frecuenta para realizar posteriormente un acercamiento en la oferta de servicios y trámites. Ejemplo: vacaciones, defunciones, nacimientos.

Variables Relacionales	
Nombre de la Variable	Definición o ejemplo
Frecuencia y tiempos de interacción en escenarios de relacionamiento	Hace referencia al tiempo de duración de la solicitud, desde el inicio de la interacción hasta la obtención del resultado; también permite identificar y establecer

Variables Relacionales	
Nombre de la Variable	Definición o ejemplo
	tendencias de comportamiento frente a los momentos y necesidades específicas que pueden llevar a la ciudadanía y grupos de valor a interactuar con la entidad en un momento determinado.
Escenarios de relacionamiento más empleados o de mayor preferencia entre la ciudadanía, grupos de valor y las entidades	Hace referencia a la identificación de los escenarios de mayor uso por parte de la ciudadanía y grupos de valor. Se identifica: acceso a información pública, trámites, acceso a oferta institucional (planes, programas y proyectos), espacios para hacer control y exigir cuentas (audiencias públicas de rendición de cuentas, foros, etc), espacios de participación (espacios de diálogo, participación, innovación, creación).
Temas más demandados y de mayor interés en cada uno de los escenarios de relacionamiento identificados.	Hace referencia a la identificación de temáticas específicas que suscitan mayor interés o son abordadas con mayor frecuencia en los escenarios de relacionamiento entre la ciudadanía, grupos de valor y las entidades.

Categorías de variables para caracterizar personas jurídicas

Variables Geográficas	
Nombre de la Variable	Definición
Cobertura geográfica	Alcance geográfico de la gestión de la organización. Esta variable es importante para identificar la diversidad de localidades sobre las cuales la gestión de la entidad tiene incidencia. Ejemplo: municipal, nacional, regional.
Dispersión	Cantidad de sucursales de la organización. Esta variable permite determinar la ubicación geográfica en las cuales las organizaciones usuarias tienen presencia y por lo tanto pueden solicitar la prestación del servicio.
Ubicación principal	Lugar donde se encuentra la oficina principal de la organización. Esta variable es importante para identificar los sitios en donde se toman decisiones o se puede adquirir información sobre las necesidades de la organización usuaria.

Variables de Tipología Organizacional	
Nombre de la Variable	Definición
Tamaño de la entidad	Puede medirse a través del número de servidores o empleados, o por monto del presupuesto de funcionamiento o inversión asignado o de los ingresos (si aplica). Esta variable es importante para aquellos servicios cuya prestación está asociada al tamaño de la organización usuaria.
Fuente de recursos (Origen del capital)	La fuente de los recursos disponibles para la operación de la organización. Esta variable es importante para identificar oportunidades y limitaciones que las organizaciones usuarias pueden tener en su operación. En este sentido, esta variable suele tener una relación de causalidad con algunas de las variables de comportamiento que se verán más adelante. Ejemplo: público, privado, mixto.
Organización/Sector del cual depende	Hace referencia a la existencia de una organización superior y rectora, como en el caso de los conglomerados o las entidades del estado. Esta variable es importante para

Variables de Tipología Organizacional	
Nombre de la Variable	Definición
	identificar necesidades de validación en los requerimientos de servicios hechos por las organizaciones usuarias. Ejemplo: entidad cabeza de sector, entidad adscrita, entidad vinculada, grupo industrial, casa matriz de una multinacional.
Industria	Esta variable se identifica teniendo en cuenta la actividad económica y/o el objeto social. Esta variable es importante para aquellos servicios en los que las necesidades específicas de las organizaciones usuarias dependen de las particularidades del desarrollo de su actividad. Ejemplo: producción de alimentos, servicios hoteleros, productos agropecuarios, entre otras.
Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés atendidos	Hace referencia a los ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos por las organizaciones que hacen uso de los servicios de la entidad. Ejemplo: personas naturales, entidades públicas, entidades privadas, organizaciones no gubernamentales, entre otras.
Canales de atención disponibles	Canales de interacción que las entidades usuarias tienen habilitados para su interacción con su población objetivo. Ejemplo: oficinas presenciales de atención, centros integrados de servicios, telefonía fija, Call center, portal Web, redes sociales, entre otros.

Variables de Comportamiento Organizacional	
Nombre de la Variable	Definición
Procedimiento usado	Mecanismos y canales empleados por la organización usuaria, para solicitar la prestación de un servicio a una entidad de la administración pública. Esta variable permite identificar si los procedimientos establecidos y los canales habilitados responden a las necesidades de las organizaciones o si se requieren adecuaciones o ajustes.
Responsable de la interacción (Gestor del procedimiento)	Es la persona responsable y/o presente (de la organización usuaria), al momento de solicitar el servicio a la entidad. Esta variable es importante para identificar el grado de autonomía que tiene el solicitante del servicio, ante las variaciones y requerimientos que puedan surgir de la prestación de este. Ejemplo: contratista, funcionario de carrera, directivo, asesor, profesional, técnico asistencial.

En la siguiente tabla, se priorizaron las variables geográficas, demográficas, organizacionales, intrínsecas y comportamentales, de acuerdo con el criterio de cada una de las áreas líderes de grupo de interés de la empresa:

Categoría	Variable	Relevante	Económica	Medible	Asociativa	Consistente	Puntaje Total	Si	No
Geográfica	Ubicación	1	1	1	1	1	5	X	
Geográfica	Clima	0	0	0	0	1	1		X
Geográfica	Población	1	0	0	1	0	2		X
Geográfica	Densidad poblacional	1	0	0	1	0	2		X
Organizacionales	Sector	1	1	1	1	1	5	X	
Organizacionales	Tipo o Clasificación	1	1	1	1	1	5	X	
Demográfica	Género	0	0	1	0	0	1		X
Demográfica	Tipo de documento	0	1	1	0	1	3		X

Categoría	Variable	Relevante	Económica	Medible	Asociativa	Consistente	Puntaje Total	Si	No
Demográfica	Número de documento	0	1	1	0	1	3		X
Demográfica	Escolaridad	1	0	1	1	0	3		X
Demográfica	Edad	0	0	1	0	0	1		X
Demográfica	Sexo	0	0	1	0	1	2		X
Demográfica	Actividad económica	1	1	1	1	1	5	X	
Demográfica	Puntaje del Sisbén	0	0	1	0	0	1		X
Demográfica	Etnia	0	0	1	1	1	3		X
Demográfica	Lengua o idioma	1	1	1	1	1	5	X	
Demográfica	Estrato socioeconómico	1	1	1	1	1	5	X	
Demográfica	Tamaño núcleo familiar	1	0	1	1	0	3		X
Demográfica	Ingresos	0	0	1	0	0	1		X
Demográfica	Régimen de afiliación SS	0	0	1	0	0	1		X
Demográfica	Formación académica	1	0	1	1	0	3		X
Intrínseco	Acceso a canales	1	1	1	1	1	5	X	
Intrínseco	Uso de canales	1	1	1	1	1	5	X	
Intrínseco	Intereses	1	0	1	1	1	4	X	
Intrínseco	Conocimiento	0	0	1	1	0	2		X
Intrínseco	Lugares de encuentro	0	0	1	1	1	3		X
Comportamiento	Eventos	1	0	1	1	1	4		X
Comportamiento	Niveles de uso	1	1	1	1	1	5	X	
Comportamiento	Beneficios buscados	1	0	1	1	1	4	X	
Relacionales	Frecuencia y tiempos de interacción en escenarios de relacionamiento	0	0	1	0	1	2		X
Relacionales	Escenarios de relacionamiento más empleados	1	1	1	1	1	5	X	
Relacionales	Temas más demandados y de mayor interés	1	0	1	1	0	3		X
Relacionales	Responsable de la interacción (Gestor del procedimiento)	1	1	1	1	1	5	X	

Fuente: Elaboración propia adaptada de la Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor versión 5.

A continuación, se presentan las variables que fueron priorizadas para cada grupo de valor:

Variables		Grupos de interés							
		Usuarios	Actores organizacionales	Proveedores	Entidades públicas nacionales y distritales	Entes de control	Organizaciones	Medios de comunicación	Entidad Privada
Geográficas	Ubicación	X							
Organizacionales	Sector	X			X	X	X		
	Tipo	X	X	X	X	X	X	X	X
Demográficas	Actividad económica	X							
	Estrato socio-económico	X							

Variables		Grupos de interés							
		Usuarios	Actores organizacionales	Proveedores	Entidades públicas nacionales y distritales	Entes de control	Organizaciones	Medios de comunicación	Entidad Privada
	Idioma	X	X	X	X	X	X	X	X
Intrínsecas	Intereses	X	X	X	X	X	X	X	X
	Acceso a canales	X	X	X	X	X	X	X	X
	Uso de canales	X	X	X	X	X	X	X	X
Comportamentales	Niveles de uso	X	X	X	X	X	X	X	X
	Beneficios buscados	X	X	X	X	X	X	X	X
Relacionales	Escenarios de relacionamiento	X	X	X	X	X	X	X	X
	Responsable de la interacción	X	X	X	X	X	X	X	X

Fuente: Elaboración propia adaptada de la Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor versión 5.

Paso 3. Recolectar información.

En este punto se identificaron cada una de las variables definidas para cada grupo de valor con el fin de analizar las características de estos y de identificar los principales aspectos del relacionamiento de estos con la entidad. Lo cual le permite a la entidad definir acciones para fortalecer los procesos internos y satisfacer las necesidades de cada grupo de valor.

Grupo	Sector	Temas de interés	Necesidades	Oportunidades
Usuarios	Suscriptores	<ul style="list-style-type: none"> Estándares de prestación del servicio Canales de atención <ul style="list-style-type: none"> Facturación Contratación Trámites y servicios Sostenibilidad ambiental Peticiones, quejas, reclamos o denuncias Gestión operativa 	<ul style="list-style-type: none"> Divulgación de los trámites y servicios que se prestan en los canales de atención (Presencial, telefónico, web) Medición real, mantenimiento o cambio de medidores. <ul style="list-style-type: none"> Mantenimiento de redes e infraestructura. Medios alternativos de abastecimiento frente a condiciones de escasez por red. Capacitar a los funcionarios de ventanilla en atención al usuario. <ul style="list-style-type: none"> Medir la satisfacción al usuario en tiempo real. Calidad y Continuidad en la prestación del servicio. <ul style="list-style-type: none"> Servicio al ciudadano. Medios y facilidades de pago – Pago PSE. <ul style="list-style-type: none"> Interoperabilidad con sistemas de otras entidades. Notificación oportuna de cortes de agua. 	<ul style="list-style-type: none"> Promover la planeación participativa mediante procesos de consulta para la identificación de necesidades y expectativas <ul style="list-style-type: none"> Canales de comunicación disponibles por la Empresa que dan credibilidad, confianza y oportunidad en la información.

Grupo	Sector	Temas de interés	Necesidades	Oportunidades
			<ul style="list-style-type: none"> • Actualización de la información del catastro de usuarios y redes. • Control a las descargas de agua residual al sistema de alcantarillado de los usuarios no domésticos. 	
Usuarios	Turistas	<ul style="list-style-type: none"> • Estándares de prestación del servicio. • Planes de mejoramiento. • Peticiones, quejas, reclamos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Avances de la gestión institucional. • logros y cumplimiento de metas sectoriales. • Planes, programas y proyectos de impacto para el sector turismo • Atractivos turísticos y sitios de interés. • Trabajo público-privado para el fortalecimiento del turismo de naturaleza, de negocios, cultural y gastronómico. 	<ul style="list-style-type: none"> • Información confiable. • Mejoramiento de procesos. • Buena percepción frente al servicio. • Disponibilidad de información solicitada, generando credibilidad en la información técnica consultada o entregada.

Grupo	Sector	Temas de interés	Necesidades	Oportunidades
Colaboradores	Planta	<ul style="list-style-type: none"> • Avances e impactos de la Gestión empresarial • Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico de Talento Humano y sus planes complementarios • Contratación • Cumplimiento de metas <ul style="list-style-type: none"> • Garantía de derechos humanos y compromisos frente a la construcción de paz • Peticiones, quejas, reclamos o denuncias • Garantía de derechos laborales y convencionales 	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso • Cultura de servicio al cliente <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación asertiva • Relacionamiento y tiempos de respuestas entre las áreas <ul style="list-style-type: none"> • Relacionamiento entre compañeros de trabajo • Lineamientos y apoyo gerencial • Transparencia • Seguridad y Salud en el Trabajo <ul style="list-style-type: none"> • Clima y Cultura Organizacional • Fortalecer la implementación del Modelo de Talento Humano • Mejoramiento de la estrategia de comunicación <ul style="list-style-type: none"> • Gestión del cambio • Orientación a resultados 	<ul style="list-style-type: none"> • Promover la planeación participativa mediante procesos de consulta para la identificación de necesidades y expectativas (para retroalimentar la planeación de la estrategia y proyectos de inversión) • Compromiso con el desempeño de sus funciones o actividades. <ul style="list-style-type: none"> • Asegurar la transferencia del conocimiento técnico a partir de la articulación con el proceso Gestión del conocimiento e innovación • Aprovechar y potenciar el conocimiento de los colaboradores para desarrollar e innovar.
Colaboradores	Contratistas	<ul style="list-style-type: none"> • Avances e impactos de la Gestión empresarial <ul style="list-style-type: none"> • Gestión contractual • Cumplimiento de metas <ul style="list-style-type: none"> • Planes de mejoramiento • Gestión del conocimiento • Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo • Garantía de derechos laborales <ul style="list-style-type: none"> • Peticiones, quejas, reclamos o denuncias 	<ul style="list-style-type: none"> • Normatividad y especificaciones claras • Gestión contractual eficiente y transparente • Recursos y ambiente de trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> • Transferencia de conocimiento. • Lineamientos y procedimientos para la entrega y consulta de información.
Proveedores	Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> • Avances e impactos de la Gestión empresarial • Gestión Contractual • Peticiones, quejas, reclamos o denuncias 	<ul style="list-style-type: none"> • Normatividad y especificaciones claras • Gestión contractual eficiente y transparente 	<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer la gestión empresarial a través de compras sostenibles. <ul style="list-style-type: none"> • Transferencia de conocimiento para uso de la empresa. • Lineamientos y procedimientos para la entrega y consulta de información por parte de los proveedores.

Grupo	Sector	Temas de interés	Necesidades	Oportunidades
Entidades públicas nacionales y distritales	Nacional	<ul style="list-style-type: none"> • Procesos de innovación. • Comportamiento del sector. • Estado de adopción de políticas públicas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Oportunidad y calidad de la información • Cumplimiento de la normatividad vigente <ul style="list-style-type: none"> • Trámites en línea • Reporte del FURAG. 	<ul style="list-style-type: none"> • Expedición de normatividad que regula la gestión empresarial
Entidades públicas nacionales y distritales	Distrital	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad en la prestación de servicios. • Proyectos e inversiones a implementar. 	<ul style="list-style-type: none"> • Oportunidad y calidad de la información para la toma de decisiones • Atención oportuna de requerimientos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Lineamientos adecuados que garanticen la gestión y sostenibilidad de la Empresa
Entes de control nacionales y distritales	Nacional	<ul style="list-style-type: none"> • Cobertura, calidad y continuidad del servicio • Cumplimiento de metas <ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de normatividad • Sostenibilidad ambiental. 	<ul style="list-style-type: none"> • Oportunidad y calidad de la información • Cumplimiento de la normatividad vigente • Avances en la gestión de los procesos. • Calidad en la prestación del servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Expedición de normatividad que regula la gestión empresarial • Suscripción de convenios para apoyo técnico, social y operativo.
Entes de control nacionales y distritales	Distrital	<ul style="list-style-type: none"> • Cobertura, calidad y continuidad del servicio • Cumplimiento de metas <ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de normatividad • Sostenibilidad ambiental. 	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad y Continuidad en la prestación del servicio. • Avances de la gestión institucional. • logros y cumplimiento de metas sectoriales. • Dar cumplimiento a las metas definidas en los planes de saneamiento y manejo de vertimientos (PSMV). 	<ul style="list-style-type: none"> • Imparcialidad en la toma de acciones correctivas. • Apoyo interadministrativo para mejorar la eficiencia en la prestación de servicios
Organizaciones	Sindicatos	<ul style="list-style-type: none"> • Avances e impactos de la Gestión empresarial <ul style="list-style-type: none"> • Contratación • Cumplimiento de metas <ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de compromisos convencionales • Sostenibilidad laboral, ambiental y empresarial 	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de los compromisos establecidos en las convenciones colectivas • No vulneración de derechos de los trabajadores 	<ul style="list-style-type: none"> • Necesidad de identificar las problemáticas reales de los trabajadores para incluir los requerimientos en los procesos de negociación colectiva. • Requerimientos acordados a las condiciones financieras de la entidad que busquen la sostenibilidad y el trabajo digno. • Directrices sindicales que apoyen la gestión operativa.

Grupo	Sector	Temas de interés	Necesidades	Oportunidades
Organizaciones	Gremios	<ul style="list-style-type: none"> • Avances e impactos de la Gestión empresarial • Cumplimiento de metas • Mejoramiento sectorial <ul style="list-style-type: none"> • Agenda regulatoria • Desarrollo tecnológico. <ul style="list-style-type: none"> • Tarifas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Altos estándares en la prestación del servicio. • Cuidado del medio ambiente. <ul style="list-style-type: none"> • Participación activa. • Oportunidad y calidad de la información. 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión del conocimiento, concertación y priorización de temas intersectoriales. • Apoyo sectorial • Impulsar proyectos de política pública que fortalezcan la Gestión Integral del Agua. <ul style="list-style-type: none"> • Identificación de necesidades de gestión. • Apoyo técnico para fortalecimiento empresarial.
Medios de comunicación	Medios de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Avances e impactos de la Gestión empresarial • Portafolio de Bienes y servicios <ul style="list-style-type: none"> • Contratación • Plan de inversiones (Obras) • Atención al ciudadano 	<ul style="list-style-type: none"> • Producción completa de material de apoyo y entrevistas que se adapten a todos los medios y formatos • Relacionamiento efectivo y oportuno con todos los medios de comunicación • Información disponible y oportuna con todos los medios de comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> • Aliado en la comunicación mediante el cual se informa a la ciudadanía sobre la gestión, obras, proyectos y actividades que desarrolla la empresa.
Entidad privada	Entidad privada	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad Social Empresarial. <ul style="list-style-type: none"> • Sostenibilidad ambiental. • Gestión integral del recurso hídrico <ul style="list-style-type: none"> • Riesgos, vulnerabilidades y amenazas. • Actualización normativa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Información de los proyectos o intervenciones en materia de servicios públicos que afectan la movilidad o acceso al comercio. • Intervención oportuna de las fallas del sistema para la normalización del servicio. <ul style="list-style-type: none"> • Información oportuna de suspensiones y cambios en la frecuencia del servicio. • Innovación, investigación y desarrollo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Financiación de proyectos. • Fortalecer la gestión empresarial a través del pago oportuno de facturas. • Aporte educativo e investigativo de las instituciones para innovar o mejorar los procesos internos.